



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores  
de la Municipalidad de Machupicchu, Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Calisaya Tapia, Jose Antonio (ORCID: 0000-0002-6177-6799)

Vergara Gonzales, Shirley (ORCID: 0000-0002-4182-4087)

**ASESOR:**

Mg. Chauca Calvo, Max Hamilton (ORCID: 0000-0003-0909-5424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Con la perseverancia y exigencia que tuve en mis estudios, dedico la investigación a mi familia, mi pareja mi hijo y mi madre que siempre son motivo de admiración por su perseverancia en la realización de su objetivo, cuales fueron una inspiración para motivarme a ser un profesional de éxito.

Con todo mi afecto y respeto dedico esta investigación a mi madre Cristina por su apoyo incondicional y perseverante en esta etapa de mi vida para motivarme a lograr esta meta profesional, a mi pareja por ser mi soporte en los momentos que más lo necesite y por su confianza, admiración y el deseo de acompañarme en esta travesía.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, quien permito concluir el sueño de obtener el título de licenciado y a mi asesor quien dio todo su conocimiento para poder lograr este objetivo.

Agradecimiento y enorme respeto a la Universidad César Vallejo, por el apoyo que nos brindó cuando pocas eran nuestras esperanzas de poder lograr alcanzar este objetivo, a nuestro asesor Max por la paciencia y dedicación al guiarnos hasta alcanzar nuestra anhelada meta.

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	12
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	26
ANEXOS	28

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Prueba de normalidad Kolmogorov Sminov para las variables Estrés laboral y Síndrome de Burnout	17
Tabla 2: Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y Síndrome de Burnout	18
Tabla 3: Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y Cansancio emocional	19
Tabla 4: Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y despersonalizaciones	19
Tabla 5: Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y realización personal	20
Tabla 6: Estrés laboral según el sexo	20
Tabla 7: Prueba de muestras independientes: Síndrome de Burnout según sexo	21
Tabla 8: Nivel de estrés laboral	23
Tabla 9: Sindome de Burnout	24
Tabla 10: Matriz de consistencia	28
Tabla 11: Operacionalización de las variables	29
Tabla 12: Valides de ítem- test Alfa de Cronbach de variables	40
Tabla 13: Estadística total del instrumento	41

## **Resumen**

El estudio tuvo la finalidad de determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu Cusco, 2020. La muestra se conformó por 110 trabajadores, por lo que el tipo de investigación fue aplicada y el diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos empleados fueron; la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Burnout (MBI). Los resultados evidencian que el estrés laboral se correlaciona de manera directa y significativa con el síndrome de Burnout

Palabra clave: estrés, laboral, síndrome, Burnout,

### **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between work stress levels and Burnout syndrome in the workers of the District Municipality of Machupicchu Cusco, 2020. The sample was made up of 110 workers, so the type of research was applied and the non-experimental design cross section. The instruments used were; the ILO-WHO Work Stress Scale and the Burnout Inventory (MBI). The results show that work stress is directly and significantly correlated with Burnout syndrome

Keywords: work, stress, Burnout, syndrome.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El estrés desde hace algunos años viene siendo investigado por el incremento de casos en la población mundial, esta condición prepara al organismo para la acción o huida frente a la situación estresante, influenciado por los factores ambientales, sociales y emocionales. El estrés laboral prepara al organismo para poder responder a las demandas laborales de manera eficaz, pero si no hay un adecuado manejo de la situación estresante podría llegar a somatizar este estrés; todo dependerá del estado emocional del trabajador y la capacidad que esté tenga para desarrollar las actividades encomendadas, ya que todos los seres humanos no tienen iguales respuestas ante una misma demanda. Ahora el síndrome de Burnout según la OMS es considerado como un trastorno por cansancio profesional; Si el trabajador llega a desarrollar estrés por las demandas laborales podría somatizar en problemas cardíacos, problemas respiratorios, tensión muscular, alteraciones del sueño, falta o incremento de apetito afectando su salud y si el trabajador no desarrolla el síndrome de Burnout podría sentirse abrumando ante las continuas exigencias laborales, de las que podría no sentirse capaz de cumplir, lo que podría empeorar su salud mental, produciendo un agotamiento emocional y profesional.

La OMS (2000) consideraba al Burnout como una causa de peligro laboral ya que se consideraba que podía llegar a dañar la calidad de vida, y el estado mental de las personas, también se consideraba como consecuencia del estrés crónico; actualmente se encuentra dentro de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE – 11) como una enfermedad por desgaste profesional, la cual se aprobó el 2019 y será lanzado y publicado el 01 de enero del 2022 junto a otras nuevas patologías. OMS (2019).

En Latinoamérica La OIT (2008) refiere que en América Latina no se dieron las convenientes exploraciones referente al estrés laboral, con el fin de examinar las distintas culturas como conductas, que cambian de un lugar a otro, para saber con precisión los estándares de estrés laboral de las personas que trabajan en una empresa, acarreando como resultado el insuficiente entendimiento del origen, secuela y resultado del estrés laboral, menos aún herramientas adecuadas para su exploración también Cortés, Bedolla, & Pecina, (2020) precisan que el estrés laboral, puede causar una cansancio física o mental en el interior del trabajador,



quebrando la estabilidad de cuerpo y mente, esto también afecta a los compañeros que lo rodean, esto acarrea disturbios graves dentro del individuo en todo su entorno. Aun cuando, en el presente hay diversos programas para prevenir el estrés, las organizaciones no lo emplean, la mayoría de empresas solo velan por su interés monetario y se olvidan de los trabajadores que son seres humanos y pieza clave para un crecimiento de la empresa, ya que esto ayuda al crecimiento social y global de todos. Mencionando esto, es esencial darle valor a este evento, ya que se debe reconocer de modo anticipado los síntomas y con eso pronosticar el estrés laboral, consiguiendo una adecuada salud mental y física por parte de los trabajadores, de esta manera tener una mejor respuesta para poder desempeñarse en sus actividades de trabajo, obteniendo un efectivo, seguro y fructífero desempeño laboral para la empresa.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se considera como uno de los riesgos psicosociales más frecuentes en cualquier centro laboral al cual se le conoce como estrés laboral, se considera la percepción del trabajador y su capacidad de desempeño hacia las actividades laborales y las exigencias que estas demandan, lo cual se tomaría como una amenaza, produciendo alteraciones orgánicas Consejo Regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima (2014).

La novedad de este 2020 fue el COVID - 19 que rompió los esquemas de convivencia a los cuales estábamos acostumbrados habitualmente en el distrito de Machupicchu; esta situación cambió el estilo de vida de cada ciudadano, utilizando espacios reducidos ya que mucha gente del distrito no tiene vivienda propia y sólo residen en cuartos alquilados a ello podemos sumarle el hacinamiento de familias compuestas de 3 miembros a más en una misma habitación, el uso constante del barbijo que impide la adecuada oxigenación del organismo, la reducción de los sueldos; todas estas circunstancias tienden a fomentar la presencia de estrés en las personas y por ende no las consideramos ajenas a los trabajadores de la municipalidad, más si estos no utilizan estrategias o mecanismos para combatirlo.

Basado en ello, se presenta la problemática de la investigación con la siguiente interrogante; ¿de qué manera se relaciona los niveles de estrés laboral y el

síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu – Cusco 2020?

Por ello, la justificación es contribuir al entendimiento de la realidad problemática sobre el estrés laboral y la relación que existe con el síndrome de Burnout, en el desarrollo eficaz de una organización o empresa privada y pública, conjuntamente se revisa los datos estadísticos que se encuentra a nivel nacional con respecto al tema, para generar un cambio de actitudes en los encargados de cada organización privada o pública, así realizar una concientización para poder detener y erradicar este problema que está dentro de sus organizaciones, al igual dar apoyo pertinente de un especialista que pueda originar mejoras en pro de una activación de programas, talleres, con técnicas de dirección, planificación y programación dirigido a las organizaciones públicas o privadas.

Con los antecedentes citados, el objetivo principal es: Determinar la relación entre Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

Para esto, los objetivos específicos son:

1) Determinar la relación entre niveles de estrés laboral y agotamiento emocional en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 2) Determinar la relación entre niveles de estrés laboral y despersonalización en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 3) Determinar la relación entre niveles de estrés laboral y realización personal en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 4) Comparar el nivel de estrés laboral según el sexo en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 5) Comparar el Síndrome de Burnout según el sexo los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 6) Describir el nivel de estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 7) Describir la presencia de Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

Se plantea como hipótesis general: La relación es significativa entre el nivel de estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

Las hipótesis específicas son:

1) La relación es significativa entre el nivel de estrés laboral y agotamiento emocional en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 2) La relación es significativa entre el nivel de estrés laboral y despersonalización en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 3) La relación es significativa el nivel de estrés laboral y realización personal en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 4) La diferencia es significativa entre el nivel de estrés laboral según el género en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 5) La diferencia es significativa entre el Síndrome de Burnout según el sexo en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Nivel internacional Ju-Hyun Kim (2020) determinó que la labor, de los terapeutas físicos como profesionales tienen un agotamiento y estrés laboral, la investigación fue no experimental con una población de 325 profesionales (131 hombres y 194 mujeres) se les administro el MBI y el Job Content Questionnaire (JCQ) concluyendo que el cansancio y el estrés se relacionaron con un deficiente trabajo. Las dimensiones del lugar de trabajo, el sexo y la edad condujeron ser los principales causantes, contemplando inadecuados niveles de estrés laboral y cansancio en personal de 20 años en policlínicos pequeños o medianos.

Una investigación en Ecuador realizada por Valdez (2019) examina el estrés laboral y un turno de trabajo del personal de seguridad de una empresa su diseño es descriptivo no experimental, con un grupo de 300 guardias de seguridad en diferentes horarios de labores y con un muestreo aleatorio simple de 169 empleados de la ciudad de Quito, con las edades de 18 a más, se les aplicó las encuesta sociodemográfica, escala de sintomática de estrés y el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, concluyendo en su muestra de 76% son varones y el 41% mujeres de ellos 63% trabaja de día y 37% de noche el nivel encontrado es intermedio en los que trabajan en el día y los trabajadores de la noche son los más afectados ya que tienen un índice de estrés.

Se tiene registros sobre la investigación realizada en un centro penitenciario de la ciudad de Chile Álvarez (2019) Estudia al grupo de personas encargadas del

cuidado de internos en el centro penitenciario con la finalidad de saber acerca del estrés que conlleva el cuidar a prisioneros y como este personal utiliza o no las técnicas de afrontamiento al estrés y si la despersonalización es frecuente en ellos o el cansancio emocional es habitual, la satisfacción que puedan desarrollar en el centro laboral y riesgos psicosociales que se puede desarrollar frente a una situación estresante. La muestra estuvo conformada por un colectivo de 290 colaboradores, siendo 243 varones y 47 mujeres, el tipo de investigación fue ex post facto retrospectivo, descriptivo correlacional. Los que no sufren de este síndrome se sienten igual de satisfechos con su trabajo, del mismo modo los que desarrollaron el síndrome de Burnout suelen con frecuencia utilizar técnicas de afrontamiento en cuanto a solución de conflictos, en cuanto a la despersonalización, influye en estado civil y las horas de trabajo según la jornada que cada uno tenga ya que los resultados indican que los trabajadores solteros y con jornadas laborales completas tienden a sentirse más despersonalizados en el trabajo a comparación de los casados. Los funcionarios que han desarrollado el síndrome de Burnout, tendrán las características desarrolladas en cuanto a despersonalización, el agotamiento emocional y los que podrían desarrollar Burnout serían los trabajadores que no cuenten con responsabilidades sociales ni familiares y sumados a ello el consumo de alcohol.

Bogotá Isaza (2019) reunió toda la información de índole científica acerca de los indicios de Burnout con factores de riesgo asociados, las secuelas y la forma de afrontamiento del personal de enfermería que brindan servicios en el área asistencial, para ello recopiló la información de 50 artículos de importancia en la investigación de los cuales se concluyó en: el personal de enfermería del género femenino con edades menores a 40 años y con experiencia laboral no mayor a 10 años son las que desarrollaron el síndrome de Burnout y esto se ve reflejado en el personal del área de urgencias, UCI y el área de pacientes con VIH; las enfermeras evidencian algunos síntomas físicos como alteraciones mentales, disminución del sistema inmune, alteraciones del musculo esquelético y cardiovasculares, el profesional de enfermería tiende a presentar alto riesgo para desarrollar el síndrome de burnout por la sobre demanda laboral y asistencial, hasta la fecha son pocas las formas enfrentar esta condición.

Tenemos el artículo publicado en Colombia Jacome, Villaquiran, Garcia, & Duque (2019) que recopila información de índole científico con el fin de decretar la prevalencia del Burnout en especialistas de las ciencias médicas, el estudio fue descriptivo de corte transversal en una población de 40 practicantes de la residencia de un centro hospitalario, los resultados evidenciaron que el 55 % tenía prevalencia del síndrome de burnout más del 40% presentaba cansancio emocional el otro 55% presentaba bajo nivel de despersonalización, y la mitad presentó un alto nivel de realización personal, se vuelve a confirmar que prevalece el síndrome de Burnout en el sexo femenino y las edades promedio son 35 años.

El síndrome de Burnout ha sido tan utilizado en el ámbito asistencial que en la actualidad está siendo utilizado como instrumento de evaluación en las diferentes áreas de servicio social, docencia, organizacional.

Ecuador (Bermeo, 2019) analiza la prevalencia de estrés laboral en el personal docente, este estudio es descriptivo correlacional transversal, con una población de 98 personas los datos se analizaron mediante el uso del programa estadístico IBM SPSS de lo que se obtuvo como resultado: 4 de cada 10 docentes son afectados por estrés, se corrobora una vez más mediante esta investigación que el género juega un papel importante ya que el género femenino es más tendiente a desarrollarlo, no se detectaron casos positivos de burnout ya que solo se detectó estrés pero 1 de cada 10 docentes presentaron niveles medios de agotamiento emocional y despersonalización. Para ello se concluyó con la elaboración de un programa de intervención para reducir y controlar el estrés laboral, así se evitaría desarrollar el Burnout si se logra detectar los inicios de estrés en el personal docente.

En el Perú se analizaron diversas exploraciones una de ellas en Trujillo, Rodríguez (2019) indica la correlación de estrés y clima laboral, la metodología que se utilizó en la investigación es descriptivo correlacional con los empleados del municipio participando 159 obreros, con una muestra de 113 y la fórmula Cochran de manera no probabilística intencional por conveniencia criterio de inclusión y exclusión, las herramientas utilizadas son, Escala de estrés sociolaboral (EAE-S) también la Escala de clima laboral (CL-SPC) resolviendo que existe la relación valiosa e inversa. Esto supone que a mayor estrés menor clima laboral e inversamente.

Otro estudio sobre el Burnout y la relación con los componentes sociodemográficos en Lima Dávila, García, Marangon, & Palacios (2019) muestran como las responsabilidades, tiempo de trabajo, sexo, carga familiar, el desarrollo profesional y el estado civil juegan un papel de importancia sobre los docentes evaluados y la demanda de estos generan mayor riesgo a desarrollar el Burnout, estudio de tipo descriptivo cuantitativo, su población fue de 99 personas de ambos sexos. Los resultados indican que las edades menores a 30 años tienen menor riesgo para desarrollar burnout, en cambio los que tienen entre 35 a 45 años son los que presentan un riesgo alto a desarrollar burnout; el estado civil también tiene una influencia significativa, según el estudio los docentes casados tienen mayor riesgo a desarrollar burnout a comparación de los solteros, viudos o divorciados; la presencia de hijos y la carga familiar también aumenta el riesgo de desarrollarlo.

En la municipalidad de Tambopata, Avendaño (2018) determina el estrés y desempeño de los trabajadores del municipio con un tipo de investigación descriptiva correlacional no experimental su población de 147 trabajadores y el muestreo aleatorio simple de 100 trabajadores, elaborando dos cuestionarios de estrés y desempeño laboral con 30 ítems cada uno, Se probó una relación valiosa entre el estrés y la práctica laboral, podemos afirmar que en un 7.29% la variable estrés afecta en la práctica laboral.

La región del Cusco también tiene estudios en el área asistencial Baca (2020) busco saber la existencia de alguna relación entre la actividad física y el síndrome de Burnout, estudio descriptivo, no experimental, transversal y correlacional; para ello se aplicaron 128 encuestas a médicos y licenciados en enfermería incluyendo también a los técnicos, de los cuales el 15.6% indicaron realizar algún tipo de actividad física y el 24,2% evidencio tener síndrome de Burnout. Según la prueba chi cuadrado se halló una relación significativa entre la actividad física y el síndrome de burnout, el personal que desarrolla mayor actividad física tiene niveles bajos del síndrome de Burnout en todas sus dimensiones.

Igualmente, en el departamento de Cusco Achahuanco (2019) determino el estrés laboral y desarrollo laboral de 125 trabajadores del municipio de San Jerónimo, con un muestreo censal, la investigación es descriptiva no experimental de modo transversal empleando la herramienta Escala de Apreciación del Estrés (EAE) y

Escala Socio Laboral (Escala-S) concluyendo con un nivel de estrés moderado siendo el más importante el trabajo en sí mismo.

El Hospital Antonio Lorena también fue parte de un estudio acerca del Burnout (Paño & La torre, 2018) busca detectar los factores de riesgo laboral asociado al SB, tipo descriptivo no experimental con una población de 61 enfermeros, para el resultado se procesaron los datos estadísticos en SPSS obteniendo que no hay presencia de SB, pero si hay una elevada tendencia a desarrollarla, uno de los factores de riesgo es el sexo femenino, el estado civil, el estado de contratación, los turnos de las actividades noche y mañana más que los de las tardes.

Hospital Regional (Bustamante & Sacsa, 2017) descubrir la relación de las estrategias de afrontamiento y el síndrome de Burnout, investigación de tipo descriptivo correlacional conto con la participación de 254 personas de los que el 18,9% del personal evaluado presenta el síndrome de Burnout y el otro porcentaje de 81,1% no lo presenta y el 76% de la población hace uso de estas estrategias con frecuencia según la circunstancia a la que se enfrenten.

Para manifestar las variables de la investigación es necesario indagar un sostén teórico, lo cual, simplificara el entendimiento del problema que se discute en esta investigación. Selye (1930) estableció el termino estrés, fue medico con doctorado en química orgánica realizo un estudio para la universidad de John Hopkins EEUU. Donde hizo sus experimentos de ejercicios físicos agotadores, con ratas de laboratorio, donde comprobó el aumento de las glándulas suprarrenales, encontrando una distrofia en el Sistema Linfático y la aparición de problemas psicosomáticos, los trastornos emocionales o mentales eran producto de cambios fisiológicos a raíz de un extenso estrés en los órganos ya mencionados. También concluye en su investigación que, en los seres humanos las exigencias de la naturaleza social y las amenazas del ambiente en la persona, requiere una capacidad de adaptación adecuada o caso contrario se provocara el trastorno del estrés. Después de los resultados de la investigación se involucraron más disciplinas como la medicina, la biológica y la psicológica con la finalidad de utilizar diversas tecnologías para lograr un entendimiento y encontrar una solución. La fisiopatología del estrés según Selye (1956) es denominado síndrome de adaptación general, definió 3 fases, 1. La conducta de alarma en el organismo, las

situaciones estresantes perturba la química cerebral de las glándulas del hipotálamo y la hipófisis estas ubicadas en la parte inferior del cerebro y las glándulas suprarrenales que se encuentran arriba de los riñones, una de las sustancias es una hormona llamada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trópica Hormone) es el mensajero fisiológico que a través del torrente sanguíneo llega a la corteza de la glándulas suprarrenales para fabricar cortisona o corticoides, también es influyente en la fabricación de adrenalina. 2. El estado de resistencia, aquí el organismo es sometido a situaciones prolongadas de fatiga física, química, biológica o social, es aquí donde ocurre el equilibrio homeostático o dinámico entre el medio externo o interno del individuo, muchos no resisten y avanzan a la otra fase, 3. Fase de agotamiento aquí el organismo por muchas exposiciones prolongadas tiene un desgaste y daño significativo en las capacidades fisiológicas, así el organismo se rinde ante la demanda de la adaptación al estrés generando el agotamiento.

Una definición del estrés por la OMS (2004) es el rechazo que la persona tiene frente a las demandas y obligaciones que tiene por su labor, esto está desligado por las aptitudes y capacidades que aprendió en sus estudios académicos, la definición conceptual del estrés laboral es una respuesta orgánica ante el miedo o presión que encontramos en nuestros deberes laborales esto no se incluye en nuestros conocimiento y capacidades adquiridas previas a nuestra profesión así lo manifiesta, Ahumada, Cárdenas y Licona (2015) este rechazo tiene diferentes formas de respuestas ante las exigencias que demanda un trabajo, por lo común es un deficiente rendimiento y alterar los humores del trabajador. Sumando lo ya expuesto, Fernández, Seara y Mielgo (2017) logro alcanzar una medida ideal para el estrés sociolaboral del modo que es un conglomerado de acciones e influencias que advierten la vitalidad corporal y mental en el área laboral. En el tiempo que un trabajador está sujeto a condiciones agobiantes con relación al trabajo, tiene diferentes signos tales como la ansiedad, rigidez, intranquilidad, nerviosismo, la percepción de escaso o cero dominios acerca de las peticiones del trabajo; causando inestabilidad en su crecimiento laboral. El Ministerio de salud (2020) define que el estrés laboral es una reacción somática y alteración perjudicial, que sucede a raíz de la inestabilidad dentro de la demanda laboral, aptitudes, exigencia y los ingenios utilizados por el trabajador en fin de ejecutar su tarea. A su vez de acuerdo con Ivancevitch y Matteson (1985), precisan que el estrés como reacción



de adecuación, se define por características personales o psicológicas, resultado de alguna disposición que exige al individuo un rechazo inminente. La OIT (2008) refiere que en América Latina no se dieron las convenientes exploraciones referente al estrés laboral, con el fin de examinar las distintas culturas como conductas, que cambian de un lugar a otro, para saber con precisión los estándares de estrés laboral de las personas que trabajan en una empresa, acarreado como resultado el insuficiente entendimiento del origen, secuela y resultado del estrés laboral, menos aún herramientas adecuadas para su exploración. Históricamente Peiró (1992) establece que el estrés orientado según al área laboral causa un golpe duro e importante en cada individuo ya sea de cualquier ámbito profesional, estudiante, obrero y se puede presentar en cualquier característica de grupo social, empresa ya sea pequeña o grande ni importar a lo que se dedique reduciendo y dañando primordialmente la SST de los empleados, de igual forma perjudicando la economía de la empresa.

Pose (2015) delimita dos tipos de estrés y eutrés se podría decir que este es positivo, de acuerdo a una denominación psicológica, el individuo tiene la facultad para equilibrar cualquier suceso llegando a percepciones que comúnmente acostumbra ser acogedor con la persona, para reducirlo origina periodos gratos en la vida cotidiana, vale decir que esta clase de estrés engendra numerosa fuerza de vida, salud y especialmente potencia, se dice que este tipo de estrés en ocasiones ayuda a tomar buenas decisiones, lo que consiente a provocar impulsos en vivencias provechosas y únicas. Distrés se le denomina estrés negativo, como lo denomina Pose (2015) aquí el individuo desarrolla tensión sobre lo que comúnmente está acostumbrado, regularmente este tipo de estrés ocurre con un desperfecto corporal, esto se manifiesta en la hiperactividad, disminución muscular, pueden manifestarse síntomas concernientes a diversas afecciones, o también hacer somatizaciones que conlleven a la adquisición de otras enfermedades.

Freudenberger (1974) utiliza por primera vez este término para describirlo como un estado de agotamiento psicológico, físico y emocional. Indica que es un estado de consumición que se genera a través del impacto negativo, acumulativo del estrés generado en el ámbito del trabajo y tiene como resultado el aislamiento emocional. (Cuenca & Hara, 2006)

Cristina Maslach (1993) considera el Burnout como es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo.

Maslach y Leiter (1999) hacen su aporte con el modelo multidimensional que indica los síntomas del Burnout o conocido hasta entonces como síndrome de quemarse en el trabajo, en el que adaptan su instrumento el MBI a las áreas educativas, en el que se considera al Burnout como una mezcla de experiencia personal y el crónico estrés dentro del ámbito social, indica que el síndrome del quemado o Burnout tiene los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se da por lo general en profesionales que traten con personas.

Las dimensiones del agotamiento emocional hacen referencia a la carencia de recursos emocional, donde el individuo se encuentra agotado y cansado emocionalmente debido al trabajo que va realizando, según la despersonalización, se comprende como una respuesta negativa hacia los demás a quienes se brinda el servicio y la dimensión de la Realización personal que se entiende como la respuesta de la persona al evaluar su trabajo.

Existe una diferencia significativa entre estrés laboral y síndrome de Burnout, ya que el estrés es la respuesta que emite la persona a una situación para la cual no se cree capaz de afrontar, en cambio el Burnout es considerado como una enfermedad por agotamiento emocional en el trabajo.

El Estrés laboral se da como respuesta de los factores estresantes del centro laboral como pueden ser los factores socioambientales de la empresa en la que desarrolla sus actividades a diario; en cambio el síndrome Burnout es la respuesta de estrés crónico que afecta a la persona.

Contamos con el aporte de Camasi (2018) Lima, examina los conceptos actuales y teóricos acerca del síndrome de Burnout en las diferentes áreas laborales, como el clima laboral influye para generar Burnout en ámbito organizacional. Según los antecedentes se evidencia que el clima laboral juega un papel muy importante para desarrollar Burnout, un clima laboral adecuado y saludable reduce significativamente la aparición este síndrome, las personas más propensas a desarrollarla son las que brindan un servicio asistencial, docencia, apoyo o servicio médico. El pensamiento positivo acerca de la actividad que realiza o el desempeño

laboral y profesional positivo podría influir en la manera eficiente de realizar sus actividades laborales y el equilibrio emocional en los diversos aspectos de su vida.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **Tipo**

Se realizó la investigación de tipo descriptivo - correlacional, pues pretendió establecer el nivel y la relación existente en la variable 1 y la variable 2 en un determinado momento, como respuesta la correlación entre las variables puede darse de manera positiva o negativa. Bernal (2010, pg. 113-114)

##### **DISEÑO**

Se utilizó un diseño no experimental ya que no existió control ni manipulación alguna de la población, de corte transversal porque se aplicaron los instrumentos empleados para la recolección de datos en un determinado tiempo. Hernández & Fernández (2018, pg. 128).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Para la especificación de las variables, dimensiones e indicadores del estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la municipalidad de Machupicchu, revisar el Anexo B.

#### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

##### **Población**

Se obtuvo la información acerca del total de personas que laboran en las municipalidades distritales del Perú, según el INEI, (2019) son: 1 mil 678, de los cuales se utilizó los criterios de inclusión y exclusión.

##### **Criterio de inclusión**

- Personas mayores de 18 años en adelante
- Personas que laboren en la Municipalidad de Machupicchu al momento de la evaluación.

##### **Criterio de exclusión**

- Personas que no trabajan en la Municipalidad Distrital de Machupicchu, trabajadores de otras Municipalidades Distritales del Perú.

- Aquello que presenten alguna discapacidad o limitación para completar la evaluación.

### **Muestra**

Un subconjunto con las características principales de la población, sirviendo como representación una cantidad aceptable (Lopez,2004) se consideró como valor ideal para ciencias sociales un error de alfa de estimulación (.01) y la potencia estadística ( $1 - \beta = .99$ ) del 99% Cohen (1992) el tamaño de la correlación fue de .473 el cual, es considerado como efecto grande por estar alrededor de .50 Cárdenas y Arancibia (2014). De esta manera la muestra tuvo 110 participantes los cuales fueron trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu.

### **Muestreo**

Método no probabilístico, se caracteriza por no ser aplicable con la misma posibilidad entre todos sus participantes ya que, se tuvo en cuenta criterios de inclusión y exclusión. Además, se empleó la técnica de muestreo por conveniencia el cual, es el más adecuado cuando no se conoce la cantidad de participantes con las características que requiere la investigación (Otzen y Manterola,2017)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el recojo de información se empleó la técnica de entrevista y observación, para Callejo (2002) la observación nos ayuda a verificar algunas conductas que tienen relación a las variables de estudio, antes del uso de los instrumentos. Por otro lado, se emplea la entrevista con interrogantes a los trabajadores de la municipalidad para que ellos relaten sus situaciones estresantes. Por último, se utilizó la técnica de encuesta ya que los instrumentos tienen una forma de escala y está dirigido a los trabajadores.

### **Ficha técnica de la variable 1 Estrés Laboral:**

Nombre Original:	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autor:	OIT-OMS - Ivancevich & Matteson
Año:	1989
Procedencia:	España
Adaptación:	Suarez, A (2013) Perú
Administración:	Individual y colectiva

Aplicación:	Población laboral desde los 18 años en adelante
Número de Ítems	25
Tiempo	Sin tiempo límite – 15 minutos aproximados
Dimensiones:	Superiores y recursos Organización y equipo de trabajo

**Reseña histórica:** La escala de estrés laboral fue realizada por la OIT-OMS, sosteniendo primeramente por Ivancevich & Matteson, la cual se apoyó en el tipo de desbalance a traes del esfuerzo y recompensa de Siegrist.

**Propiedades psicométricas originales:** Con respecto de la valoración de la herramienta se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson; el análisis de datos del instrumento determino un nivel de significancia menos a 0.05. El estudio factorial alcanzo una clasificación de KMO de 0.953 la prueba de esfericidad de Bartlett manifiesta una serie de Chi-cuadrado de Pearson significativo (Chi=4752.595).

**Propiedades psicométricas peruanas:** entonces el año 2013 fue adaptada al ámbito peruano por Ángela Suarez, en 203 trabajadores de un Contact Center en Lima. En los resultados de su adaptación (Suarez, A 2013) halló la Confiabilidad de la escala por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97)

**Propiedades psicométricas del piloto** Se realizaron en el personal de seguridad ciudadana del distrito de Machupicchu con 51 serenazgo, utilizando el método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach 0,925 obteniendo los siguientes resultados en las dimensiones: superiores y recurso =0,861.

### **Variable Síndrome de Burnout:**

#### **Ficha técnica de la variable 2 Síndrome de Burnout:**

Nombre Original:	Inventario de Burnout (MBI)
Autor:	Cristina Maslach y Susan Jackson
Año:	1981
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación:	Llaja, Sarria y García (2007) Perú
Administración:	Individual y colectiva
Aplicación:	Individual y colectiva, adultos.
Número de Ítems	22

Tiempo	Sin tiempo límite – 15 minutos aproximados
Dimensiones:	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal

**Reseña histórica:** La construcción del MBI tuvo una duración de 8 años por sus fases experimentales. Partieron de 47 ítems teniendo dos escalas de medidas: la frecuencia y la intensidad, la primera muestra fue aplicada a un grupo de 605 profesionales de servicios humanos de los que se seleccionaron solo 25 ítems.

**Propiedades psicométricas originales:** Con respecto de la valoración de la herramienta se utilizó el método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach en una muestra de 1316 obteniendo los siguientes resultados en las dimensiones: CE =0.90; DP 0,79 y RP 0.71; también se empleó el Test. retest con una muestra de 53 graduados obteniendo los siguientes puntajes: CE =0.82; DP 0,60 y RP 0.80

**Propiedades psicométricas peruanas:** en el 2007 fue adaptada al ámbito peruano Llaja, Sarria y García en 313 profesionales de Lima metropolitana, esta adaptación fue sometida al juicio de 15 expertos en Psicología Clínica y de la Salud, los expertos coincidieron en la mejora semántica, sin embargo, las frases permanecieron en su mayoría, similares a la versión española original. En los resultados de su adaptación (Baldocena, 2018) se halló la Confiabilidad por (Alfa de Cronbach = 0.80), el síndrome de Burnout tendría un riesgo de aparición en una persona si esta tendría los siguientes 3 síntomas; cansancio emocional alto, despersonalización alta y baja realización personal.

**Propiedades psicométricas del piloto:** Se realizaron en el personal de seguridad ciudadana del distrito de Machupicchu con 51 serenazgos, se utilizó el método de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach 0.766, obteniendo los siguientes resultados en las dimensiones: CE =0.75; DP 0,78 y RP 0.70; KMO= 0.642.

### 3.5. Procedimientos.

En primera instancia, se realizó una selección de las pruebas a emplear para evaluar las variables de estudio, luego de ello, se envió una solicitud a la autores que adaptaron los instrumentos para hacer uso de las escalas con fines académicos, posteriormente, para el estudio piloto se solicitó el permiso a la

subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad para el área de Seguridad Ciudadana quienes fueron el grupo piloto, mientras que, para la muestra final se elaboró una escala virtual que incluía el consentimiento informado y aprobación de la participación de las demás áreas a evaluar. Con la evaluación realizada se procedió a armar una base de datos para finalmente realizar el análisis e interpretación de los resultados alcanzados.

### **Método de análisis de datos.**

Se evalúa la validez de contenido con la prueba V de Aiken, también, la confiabilidad se ratificó con el coeficiente Alpha de Cronbach para prevenir sesgos y errores (Monje, 2011). Para el cálculo de la muestra, se empleó el programa estadístico de G\*Power 3.1. (Anexo 16) Después de obtener las puntuaciones directas se empleó el programa estadístico SPSS 25 donde se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov luego de ello, se empleó el coeficiente de Rho de Sperman para la correlación estadística pues. Los datos no se ajustaron a una distribución normal. A su vez, se empleó la estadística inferencia para el análisis comparativo, se empleó las pruebas no paramétricas T student y U de Mann Whitney (Mohd y Bee. 2011). Por último, se realizó el análisis de la estadística descriptivo. Se establecieron los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout organizados en frecuencias, gráficos y porcentajes.

### **3.6. Aspectos éticos**

Lo dispuesto por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) resalta la ética profesional para no perjudicar a quienes participan de la investigación, además de ello se emplea el consentimiento informado siguiendo la declaración de la convención de Helsinki para así, manifestar todas las interrogantes de la población de la misma manera. Pedraza (2016) menciona aspectos para el bienestar y seguridad de las personas involucradas, se toma en cuenta; la anonimidad, por lo que sus datos estarán asegurados. La confidencialidad; los resultados se manejarán con el debido cuidado, no se revelará lo obtenido por cada participante. Y la objetividad, al realizar la interpretación de los resultados se realizará de manera parcial, siguiéndolos datos cuantitativos y comprobables. Por último, se considera los principios bioéticos dirigidos a; la autonomía del participante, el principio de no

maleficencia, la beneficencia de la población al conocer los resultados y el principio de justicia ya que entre todos los participantes no se genera ningún tipo de discriminación (Gómez, 2015).

#### IV. RESULTADOS.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Kolmogorov Sminov para las variables Estrés laboral y Síndrome de Burnout*

	Estrés laboral	Síndrome de Burnout
N	110	110
Estadístico de prueba	0,093	0,072
P_valor	0,020	0,200

Se aprecia que, para el Estrés laboral el P\_valor es menor al nivel de significancia el P\_valor es menor a 0.05 no se ajusta a una distribución normal, y Síndrome de Burnout su P\_valor es mayor a 0.05 se ajusta a una distribución normal, por lo que se empleó las pruebas no paramétricas de Rho de Spearman y T student U de Mann Whitney. Se usó Kolmogorov Smirnov porque tiene un tamaño de muestra grande.

**Tabla 2**

*Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y Síndrome de Burnout*

		Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	<b>Estrés laboral</b>	<b>0,473</b>
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0,000
	$r^2$	0.223

Se evidenció que existe relación entre estrés laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor = 0,000 = 0%, el grado de relación es significativa directa y Moderada  $R=0.473$  (Martínez y Campos, 2015)



**Tabla 3***Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y Cansancio emocional*

			<b>Cansancio emocional</b>
Rho de Spearman	<b>Estrés laboral</b>	Coefficiente de correlación	<b>0,530**</b>
		Sig. (bilateral)	0,000
		$r^2$	0.281

Se evidenció que existe relación entre estrés laboral y Cansancio emocional en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor = 0,000 = 0%, el grado de relación es significativa directa y Moderada  $R=0.530$  (Martínez y Campos, 2015).

**Tabla 4***Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y despersonalización*

			<b>Despersonalización</b>
Rho de Spearman	<b>Estrés laboral</b>	Coefficiente de correlación	<b>0,142</b>
		_P_valor	0,138
		$r^2$	0.020

Se evidenció que No existe relación entre estrés laboral y despersonalización en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor = 0.138 = 13.8%. El grado de relación es no significativa directa y baja  $R=0,142$  (Martínez y Campos, 2015).

**Tabla 5***Prueba de Rho de Spearman entre Estrés laboral y realización personal*

			Realización personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0,097
		P_valor	0,314
		$r^2$	0.009

Se evidenció que No existe relación entre estrés laboral y realización personal en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor =  $0.314 = 31.4\%$ . El grado de relación es no significativa directa y muy baja  $R=0,142$  (Martínez y Campos, 2015).

**Tabla 6:***Estrés laboral según el sexo*

Estrés laboral y sexo	U de Mann Whitney para pruebas independientes		P_valor= 0.085
	N=110		
	Masculino	Femenino	
N	71	39	
Media	67,76	78,74	
Mediana	66,00	70,00	

Se evidenció que No existe diferencia significativa del estrés laboral en varones y mujeres en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor =  $0.085 = 8.5\%$ . Así mismo el promedio del estrés laboral de los varones es 67.76 y de las mujeres es 78.74, también se observa la mediana de los varones es 66.00 y de las mujeres de es de 70.00, por lo visto estadísticamente no existe diferencia del estrés laboral según el sexo.

**Tabla 7:***Prueba de muestras independientes: Síndrome de Burnout según sexo*

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias			95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	P_valor	Inferior	Superior
Síndrome de Burnout	Se asumen varianzas iguales	0,391	0,533	-0,613	108	0,541	-9,744	5,139
Sexo		Masculino		Femenino				
Media=promedio		58.06		60.36				

Se evidenció que No existe diferencia significativa del Síndrome de Burnout en varones y mujeres en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, Con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05 = 5\%$ , un P valor =  $0.541 = 54.1\%$ . Así mismo el promedio del síndrome de Burnout de los varones es 58.06 y de las mujeres es 60.36, por lo visto estadísticamente no existe diferencia del Síndrome de Burnout según el sexo.

**Tabla 8:***Nivel de estrés laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	78,2%
Intermedio	19	17,3%
Presencia	2	1,8%
Alto	3	2,7%
Total	110	100,0%

En la tabla se observa que el 78.2% tiene un nivel bajo de estrés laboral, el 17.3% tiene un intermedio de estrés laboral, el 1.8% tiene presencia de estrés laboral y el

2.7% tiene alto estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

**Tabla 9:**

*Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	22,7%
Medio	76	69,1%
Alto	9	8,2%
Total	110	100,0%

En la tabla se observa que el 22.7% tiene bajo Síndrome de Burnout, el 69.1% tiene medio estrés laboral y el 8.2% tiene alto Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la siguiente investigación, tiene referencia acerca del estrés Laboral y como este va afectando la salud de las personas que lo padecen; se tenía conocimiento y se creía que el estrés Laboral tenía una relación directa con el Síndrome de Burnout y que además tendría mayor incidencia en un sector de la población, se sabe que el año 2020 fue decretado por el estado peruano el estado de emergencia sanitaria y el aislamiento de las personas para controlar el contagio por la COVID – 19; esta situación de confinamiento restrictivo influyo en el desarrollo de estrés y síndrome de Burnout, lo cual se evidencio en el centro de trabajo.

El objetivo general busco determinar la relación entre estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020, los resultados indicaron que, el estrés laboral y el síndrome de burnout presentaron una relación directa moderada, estos datos se asemejan con lo descrito por Bermeo (2019) quien obtuvo en su investigación cierta relación entre el estrés laboral que presentaban los docentes y el síndrome de Burnout en una de sus dimensiones ya que algunos de ellos presentaban niveles medios de agotamiento

emocional y de realización personal, a su vez el resultado obtenido en nuestra investigación difiere de los resultados obtenidos por Pacheco (2016) quien no encontró correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el SB pese al manejo de la correlación inversa entre las dos variables, es decir: a mejor clima menos presencia de Burnout, esta correlación no se ajusta a la investigación mencionada por Pacheco.

En el primer objetivo específico se determinó la relación entre el nivel de estrés laboral y agotamiento emocional la cual es directa y moderada, tal como lo indicó Ju-Hyun Kim (2020) determinó que existe una relación entre el cansancio emocional y el estrés incluyendo factores sociodemográficos como el lugar de trabajo, el sexo y la edad; estos como conductores para desarrollar estrés laboral y cansancio emocional. Lo cual se relaciona con la teoría de Selye (1930) concluye en su investigación que, en los seres humanos, las exigencias de la naturaleza social y las amenazas del ambiente en la persona, requiere una capacidad de adaptación adecuada o caso contrario se provocara el trastorno del estrés. También La dimensión del agotamiento emocional hace referencia a la carencia de recursos emocional, donde el individuo se encuentra agotado y cansado emocionalmente debido al trabajo que va realizando Maslach y Leiter (1999)

Respecto al segundo objetivo específico se determinó que no existe relación entre los niveles de estrés laboral y despersonalización del mismo modo como lo explico Álvarez (2019), quien determino que no existe relación entre estrés laboral y despersonalización, pues influían otros factores como era el estado civil, el salario y el tiempo de duración de la jornada para que el trabajador se sintiese despersonalizado. Sumando lo ya expuesto otros factores fueron mencionados por Fernández, Seara y Mielgo (2017). Indicando que en el tiempo que un trabajador está sujeto a condiciones agobiantes con relación al trabajo, tiene diferentes signos tales como la ansiedad, rigidez, intranquilidad, nerviosismo, la percepción de escaso o cero dominios acerca de las peticiones del trabajo; causando inestabilidad en su crecimiento laboral

Para el tercer objetivo específico se determinó que no existe relación entre estrés laboral y realización personal en contraste con lo que determino Avila (2016) ya que

indica que si se encontró una correlación fuerte entre la percepción del clima laboral y la realización personal.

Para el cuarto objetivo específico se comparó el estrés laboral según el sexo de lo cual se obtuvo que no existe diferencia significativa entre varones y mujeres, en contraste de Bermeo (2019), quien indicó que el estrés laboral se encuentra relacionada significativamente al sexo femenino quienes la padecen frecuentemente.

Para el quinto objetivo específico se comparó el SB según el sexo, se encontró que no existe diferencia significativa estadísticamente, tal como lo describe Flores (2018), quien indica que el sexo femenino es 3,6 veces más riesgoso a desarrollar burnout en comparación del sexo masculino.

Para el sexto objetivo específico se describió el estrés laboral, se obtuvo que el 78,2% de la población desarrolló un bajo nivel de estrés laboral y el 1.8% tiene presencia de Estrés laboral y el 2.7 % presentó un alto nivel de estrés laboral en comparación a lo establecido por Mamani (2018), en su investigación; quien indica que el 2,8% tiene Estrés laboral alto, el 72,2% tiene Estrés laboral bajo, Para Peiró (1992) establece que el estrés orientado según al área laboral causa un golpe duro e importante en cada individuo ya sea de cualquier ámbito profesional, estudiante, obrero y se puede presentar en cualquier característica de grupo social, empresa ya sea pequeña o grande ni importar a lo que se dedique reduciendo y dañando primordialmente la SST de los empleados, de igual forma perjudicando la economía de la empresa o municipio.

Para el séptimo objetivo específico se describió el SB, el 22,7 % presentó un bajo nivel de SB, el 69% presentó un nivel medio de SB y el 8,2% presentó un alto nivel de SB, en contraste a lo investigado por Cahuin y Salazar (2019) quienes establecieron que el 80% tiene medio nivel de SB, 17% tiene bajo nivel de SB y el 3% tiene alto nivel de SB. Las personas más propensas a desarrollar SB son las que brindan un servicio asistencial, docencia, apoyo o servicio médico Camasi (2018), por ello no existe un dato alto de SB.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA: de manera general, la relación entre estrés laboral y síndrome de Burnout es significativa, directa y moderada correlación en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, Cusco 2020

SEGUNDA: específicamente, entre estrés laboral y cansancio emocional es significativa su grado de relación es significativa, directa y moderada en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, Cusco 2020

TERCERA: específicamente, entre estrés laboral y despersonalización no existe relación, con un nivel de significancia, directa y bajo en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, Cusco 2020

CUARTO: especialmente, entre estrés laboral y realización personal no existe relación, con un nivel de significancia, directa y muy baja en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, Cusco 2020

QUINTO: se evidenció que no existe diferencia significativa del estrés laboral en varones y mujeres en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Machupicchu, Cusco 2020

SEXTA: Se evidenció que no existe diferencia significativa del Síndrome de Burnout en varones y mujeres en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020

SÉPTIMA: en el estrés laboral se observa que el mayor porcentaje fue de 78.2% tiene un nivel bajo, el 17.3% tiene un intermedio, el 2.7% tiene alto y el 1.8% tiene presencia de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

OCTAVA: en el síndrome de Burnout se observa que el mayor porcentaje fue de 69.1% tiene medio, 22.7% tiene bajo, y el 8.2% tiene alto Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: replicar la investigación en otras municipalidades para lograr un buen entendimiento de los problemas organizacionales.

SEGUNDA: ampliar la muestra para obtener resultados independientes o posibles sesgos de estudio.

TERCERA: generar espacios para poder distraerse ya sea actividades para compartir en los trabajadores de la entidad ya sea jugando, grupos de apoyo, contando los recursos y espacios limitados que tenemos en esta cuarentena, realizar ejercicios.

CUARTA: concientizar a los encargados del área de recursos humanos para que elaboren una rutina de actividades que ayuden a mejorar los niveles del síndrome de Burnout así mismo fomentar cuales son las causas y consecuencias negativas que nos generan esta enfermedad mental.

QUINTA: fortalecer las alianzas estratégicas con las entidades de salud mental así poder recibir una adecuada atención en esta área de salud mental.

SEXTO: trabajar en proyecto de control y reducción del estrés laboral y síndrome de Burnout en el personal que labora en instituciones municipales, pues la única forma de detener este problema que está emergiendo por diferentes factores.



## REFERENCIAS

- Alvarez, P. L. (2019). Burnout, estres, tecnicas de afrontamiento al estres, satisfaccion laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile. Chile: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Avendaño, B. M. (2018). ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018. Puerto Maldonado: Universidad Cesar Vallejo.
- Baca, G. G. (2020). Actividad fisica y sindrome de burnout en emergencia del hospital adolfo guevara velasco. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Baca, Y. V. (2018). Resiliencia y estres laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago, Cusco -2018. Cusco : Universidad Cesar Vallejo .
- Baldocena, E. D. (2018). Sindrome de Burnout en los trabajadores del area de call center de una empresa privada de Lima. 64.
- Bermeo, C. R. (2019). Prevalencia y correlación sintomática del estrés laboral y el sindrome de burnout en docentes de la unidad educativa de Jesus Cordero . Cuenca - Ecuador: Universidad del Azuay.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación (3 ed.). COLOMBIA: PEARSON.
- Bustamante, A. L., & Sacsa, A. M. (2017). Estrategias de afrontamiento y sindrome de burnout en el personal asistencial de salud del hospital regional de cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Bustamante, J. A. (2016). Sindrome de burnout y factores de estres asociados en el personal medico. Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Camasi, K. M. (2018). Relacion entre sindrome de Burnout y Clima Laboral en las organizaciones . Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- (2014). Consejo Regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima. Lima: Municipalidad de Lima.
- Cortés Hernández, P., Bedolla Coréz , M., & Pecina Rivas, E. M. (Agosto de 2020). El estres laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. Revista de investigacion latinoamericana en competitividad organizacional Rilco, 7. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- cuenca, R., & Hara, O. (2006). DEFINICION DE BURNOUT. pág. 21.
- Davila, F. A., Garcia, E. M., Marangon, C. M., & Palacios, E. H. (2019). Prevalencia del indice de sindrome de burnout y su relacion con características demograficas en docentes de un instituto superior tecnologico privado de lima. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- e. (s.f.).
- ESPAÑA, O. M. (28 de MAYO de 2019). LA OMS SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT. (C. G. MEDICOS, Ed.)
- Hernandez, S. R., & Fernandez, C. B. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Huang, L. (2017). Efectos de la aromaterapia sobre las emociones negativas y el desempeño laboral y académico. Barcelona: Universidad autonoma de barcelona.

- Isaza, M. L. (2019). Síndrome de burnout en enfermeros de servicios asistenciales. Bogotá: UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES U.D.C.A.
- Jacome, S. J., Villaquiran, A. H., García, C. P., & Duque, I. L. (2019). Prevalence of Burnout syndrome in medical residents. REVISTA CUIDARTE, 1,2,3,4.
- Ju-Hyun Kim, A.-R. K.-G.-H.-H.-M. (2020). Síndrome de Burnout y estrés laboral en fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales que trabajan en diferentes tipos de hospitales: ¿Qué grupo es el más vulnerable? Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública, 17, Microsoft académico. Recuperado el 24 de octubre de 2020, de <https://academic.microsoft.com/paper/3041094363/reference/search?q=Burnout>
- Keiko Milagros Achahuanco Casa, M. F. (2019). ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO DEL CUSCO, 2016-2017. Cusco : Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco .
- Loor, L. O. (noviembre de 2015). Estudio sobre la incidencia del síndrome de Burnout en los niveles de bajo desempeño académico de los estudiantes de la carrera de medicina. Guayaquil, Guayaquil.
- Ministerio de Salud. (2 de noviembre de 2020). Ministreoi de Salud. Obtenido de <http://www.digesa.minsa.gob.pe>
- Niño, T. L. (abril de 2012). Efecto de un programa educativo - terapéutico en la prevención y control del síndrome de Burnout en profesionales de enfermería que laboran en las unidades críticas del Hospital. Huánuco, Perú.
- OMS. (02 de noviembre de 2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Paño, Y. A., & La torre, L. C. (2018). Factores de riesgo laboral asociados a síndrome de burnout en enfermería del Hospital Antonio Lorena del Cusco. Cusco: Universidad Tecnológica de los Andes.
- Rodríguez, N. G. (2019). ESTRÉS Y CLIMA LABORAL EN OBREROS DE UN MUNICIPIO DE TRUJILLO, 2018. Trujillo : Universidad Cesar Vallejo .
- Saborio Morales, L., & HidalgoMurillo, L. F. (2000). SINDROME DE BURNOUT. Medicina Legal de Costa Rica.
- Tunanña, Á. S. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center Lima. Revista Psique Mag, 33-50. Obtenido de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Valdez, M. D. (2019). ESTUDIO DE ESTRÉS LABORAL Y JORNADA DE TRABAJO EN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROVIPS, QUITO 2019. Ecuador: Universidad Internacional SEK.

## ANEXOS

Anexo 1

Tabla 10

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO					
NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU, CUSCO, 2020					
AUTORES		CALISAYA TAPIA, JOSE ANTONIO VERGARA GONZALES, SHIRLEY			
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu – Cusco 2020?	<p>- <b>Principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.</p> <p>- <b>Específico:</b></p> <p>1) Determinar la relación entre el estrés laboral y agotamiento emocional en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 2) Determinar la relación entre el estrés laboral y despersonalización en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 3) Determinar la relación entre el estrés laboral y realización personal en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 4) Comparar los el estrés laboral según el sexo en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 5) Comparar Síndrome de Burnout según el sexo en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 6) Describir el estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 7) Describir la presencia de Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020;</p>	<p>- <b>Principal:</b></p> <p>La relación es significativa entre el estrés laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.</p> <p>- <b>Específico:</b></p> <p>1) La relación es significativa entre el estrés laboral y agotamiento emocional en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 2) La relación es significativa entre el estrés laboral y despersonalización en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 3) La relación es significativa entre el estrés laboral y realización personal en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 4) La diferencia es significativa entre el estrés laboral según el sexo en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020; 5) La diferencia es significativa entre el Síndrome de Burnout según el sexo en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu-Cusco 2020.</p>	<p>contribuir al entendimiento de la realidad de los niveles de estrés laboral y la relación que existe con el síndrome de Burnout, en el desarrollo eficaz de una organización o empresa privada y pública, conjuntamente se revisa los datos estadísticos que se encuentra a nivel nacional con respecto al tema, para generar un cambio de actitudes en los encargados de cada organización privada o pública, así realizar una concientización para poder detener y erradicar este problema que está dentro de sus organizaciones, al igual dar apoyo pertinente de un especialista que pueda originar mejoras en pos de una activación de programas, talleres, con técnicas de dirección, planificación y programación dirigido a las organizaciones públicas o privadas.</p>	<p>- <b>TIPO</b></p> <p>Se realizó la investigación de tipo descriptivo-correlacional</p> <p>- <b>DISEÑO</b></p> <p>no experimental de corte transversal</p> <p>- <b>POBLACIÓN</b></p> <p>Trabajadores de la municipalidad de Machupicchu</p>	<p>- <b>ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT</b></p> <p>Que mide el nivel de estrés laboral</p> <p>- <b>MBI - MASLACH</b></p> <p>Que detecta el Síndrome de Burnout</p>

# Operacionalización de variables

variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	El estrés laboral es un problema social que es abordado por la OIT en América Latina donde no se ha dado las suficientes investigaciones, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia el poco conocimiento de la causa, efectos y consecuencias del estrés laboral.	La escala general contiene dos sub-escalas cuyos niveles de interpretación se encuentran entre bajo nivel de estrés, nivel intermedio de estrés, presencia de estrés, alto nivel de estrés, esto en la adaptación peruana.	Superiores y recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24.	Ordinal  Las alternativas de respuesta van desde nunca, rara vez, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente hasta siempre
			Organización y equipo de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	
Síndrome de Burnout	Los elementos del MBI están redactados en una forma directa para expresar unos sentimientos o actitudes personales, y su versión definitiva pasó por unas fases experimentales que duraron ocho años. En un principio se usaron 47 elementos que eran contestados sobre dos continuos de medida: la frecuencia e intensidad de los sentimientos (escalas de tipo Likert, de 0-6 y 0-7 puntos, respectivamente).	El inventario contiene tres subescalas que miden el cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Según el autor, la calificación es directa, luego se sub divide de acuerdo a cada dimensión en niveles bajos, medios y alto esto es de acuerdo a la adaptación peruana.	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20.	Ordinal/ Intervalo  Las respuestas van desde nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, hasta todo los días.
			Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22.	
			Realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	

## Anexo 3 – Instrumentos evaluación

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL - OIT

Psicología al alcance de tus Manos

MARKA CON UN ASPA (X) TU RESPUESTA EN LOS RECUADROS DEL 1 AL 7.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

--- GRACIAS POR PARTICIPAR ---

PsicoPlus- Perú

902290374

## TEST DE MBI – MASLACH

### Anexo 2 Escala de *burnout*

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo 0 1 2 3 4 5 6	12. Me siento muy activo 0 1 2 3 4 5 6
2. Me siento cansado al final de la jornada de mi trabajo 0 1 2 3 4 5 6	13. Me siento frustrado en el trabajo 0 1 2 3 4 5 6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar 0 1 2 3 4 5 6	14. Creo que estoy trabajando demasiado 0 1 2 3 4 5 6
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes 0 1 2 3 4 5 6	15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes 0 1 2 3 4 5 6
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales 0 1 2 3 4 5 6	16. Trabajar directamente con personas me produce estrés 0 1 2 3 4 5 6
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo 0 1 2 3 4 5 6	17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes 0 1 2 3 4 5 6
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes 0 1 2 3 4 5 6	18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes 0 1 2 3 4 5 6
8. Me siento “quemado” por mi trabajo 0 1 2 3 4 5 6	19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión 0 1 2 3 4 5 6
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas 0 1 2 3 4 5 6	20. Me siento acabado 0 1 2 3 4 5 6
10. Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión 0 1 2 3 4 5 6	21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 0 1 2 3 4 5 6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente 0 1 2 3 4 5 6	22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas 0 1 2 3 4 5 6

0 = nunca; 1 = pocas veces al año o menos; 2 = una vez al mes o menos; 3 = pocas veces al mes o menos; 4 = una vez a la semana; 5 = pocas veces a la semana; 6 = todos los días.



Captura de portada del formulario virtual

11:41 4G 5 %

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc



## Niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu Cusco, 2020



**Siguiente**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO4Tsga\\_XS1LDsBJiNMepVBGWYcYYwIVPPFubaDPorNQ8HOA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScO4Tsga_XS1LDsBJiNMepVBGWYcYYwIVPPFubaDPorNQ8HOA/viewform?usp=sf_link)

**ENCUESTA AL PERSONAL**

**MBI**

**DE SERVICIOS HUMANOS**

**DATOS PERSONALES** (Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Sexo: ☐ Varón ☐ Mujer Edad:   años

Estado civil: ☐ Soltero ☐ Casado  
☐ Divorciado ☐ Viudo  
Otro \_\_\_\_\_

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja?   años

☐ No tengo hijos. ☐ Sí tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted?   hijos

Nivel de estudios alcanzado:

☐ Estudios primarios ☐ Bachillerato superior  
☐ Algunos cursos universitarios ☐ Licenciado  
Otros \_\_\_\_\_

Profesión actual: \_\_\_\_\_

Situación laboral: ☐ Trabajador fijo ☐ Contratado  
Otra \_\_\_\_\_

Horario: Turno \_\_\_\_\_

Tiempo en su trabajo actual:   años   meses.

Tiempo en esta profesión:   años   meses.



Anexo 5 – Carta de presentación de la escuela y autorización firmada por la autoridad del centro dónde se ejecutó el estudio piloto.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos, 28 de diciembre de 2020

**CARTA INV. N°1955-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

**Abog. Rene Tapia Pinedo**  
**Jefe de la unidad de Recursos Humanos**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para los. Sres. **CALISAYA TAPIA JOSE ANTONIO con DNI N°43764839 estudiante de la carrera de Psicología con código de matrícula N° 7002549033** y **VERGARA GONZALES SHIRLEY con DNI N° 47181256** estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula N° 7002549594 quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU, CUSCO 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
**Coordinadora de la Escuela de Psicología**  
**Filial Lima - Campus Lima Norte**



**Abog. Rene Tapia Pinedo**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

# Solicitud de permiso para la aplicación de la prueba

## Solicito: Permiso para realizar trabajo de investigación

SR. DARWIN BACA LEON  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU



Yo, SHIRLEY VERGARA GONZALES, identificada con DNI N° 47181256, con domicilio en Calle Collasuyo 204 del distrito de Machupicchu, provincia de Urubamba y departamento del Cusco, y JOSE ANTONIO CALISAYA TAPIA, identificado con DNI N° 43764839, con domicilio en la AV. La raza 1224 Asoc.Proviv. Santa Ana del distrito de Cusco, provincia de Cusco y departamento del Cusco Ante Ud. Respetuosamente nos presentamos y exponemos:

06:57 PM  
10/12/2020

Que habiendo culminado la carrera profesional de **PSICOLÓGIA** en la **Universidad Cesar Vallejo**, solicitamos a Ud. Permiso para realizar trabajo de Investigación en su institución sobre **"NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU"** para optar el grado de **PSICÓLOGO**.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud

Machupicchu 09 de diciembre del 2020

BACH. SHIRLEY VERGARA GONZALES  
DNI. 47181256  
Cel: 989311258

BACH. JOSE ANTONIO CALISAYA TAPIA  
DNI. 43764839

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU  
TRAMITE DOCUMENTARIO INTERNO  
DESPACHO DE ALCALDIA  
PARA: Recurso Humanos  
ASUNTO: Para su atención y coordinación con la Psicología  
FECHA: 21/12/20

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU  
TRAMITE DOCUMENTARIO INTERNO  
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS  
PARA: para dar las facilidades del caso  
FECHA: 22/12/2020

Municipalidad Distrital Machupicchu  
TRAMITE DOCUMENTARIO  
N° EXPEDIENTE: 2795  
FECHA: 09/12/2020 HORA: 5:17 pm

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MACHUPICCHU  
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS  
N° EXPEDIENTE: 2058  
21 DIC. 2020  
HORA: 4:06 pm  
FOLIO: 3  
FIRMA: [Firma]  
NOTA: LA RECEPCION DE ESTE DOCUMENTO NO ACREDITA SU VERIFICACION

Anexo 6 - Carta de solicitud de autorización del uso del instrumento remitido por la escuela de Psicología.

Instrumento 1:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

**CARTA N°1700 - 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 16 de diciembre de 2020

**Autor:**

- **Angela Suarez Tunanñaña**

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sr. **CALISAYA TAPIA JOSE ANTONIO**, con DNI **43764839** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002549033**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Psicología titulado: **NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU, CUSCO, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología

## Instrumento 2:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

### **CARTA N°1874- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 4 de enero de 2021*

**Autor:**

• **CESAR SARRIÁ ROJAS**

**Presente.-**

**De nuestra consideración:**

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **VERGARA GONZALES SHIRLEY**, con DNI 47181256 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 7002549594, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: **NIVELES DE ESTRÉS LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MACHUPICCHU,CUSCO** , 2020; este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarles los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## Anexo 7: Autorización del uso de los instrumentos



## Anexo 8 – Consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo ....., en pleno uso de mis facultades estoy de acuerdo en participar en la investigación “ Niveles de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Municipalidad de Machupicchu, cusco, 2020”. Para ello estoy de acuerdo en desarrollar el instrumento de evaluación del estrés laboral OIT y el instrumento de evaluación del Burnout MBI- MASLACH. Por tanto, al firmar este documento autorizo que se me incluya en esta investigación.

.....

Firma

## Anexo 9 – Resultado del piloto

Tabla 12

Validez de contenido a través del criterio de jueces

### ***Análisis de fiabilidad con el alfa de Cronbach de los instrumentos***

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0.949	25
Síndrome de Burnout	0.801	22

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.949 y 0.801 para los ítems considerados para el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de los datos.

Prueba de normalidad

### **Estadísticas de total de elemento Test de Estrés laboral**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69.27	849.271	.617	.613	.948
P2	69.39	852.426	.523	.725	.948
P3	68.80	844.163	.552	.605	.948
P4	69.06	841.487	.644	.620	.947
P5	69.08	825.539	.755	.739	.946
P6	68.51	803.734	.720	.700	.946
P7	68.92	831.243	.688	.634	.947
P8	68.93	826.920	.765	.709	.946
P9	68.74	838.582	.597	.664	.948
P10	68.79	825.853	.724	.744	.946
P11	69.08	829.836	.712	.682	.946
P12	69.09	837.251	.682	.683	.947
P13	68.84	819.577	.724	.764	.946
P14	69.38	840.755	.629	.624	.947
P15	69.01	829.065	.647	.632	.947
P16	69.20	835.403	.618	.687	.947
P17	68.93	827.309	.705	.674	.946
P18	68.39	851.443	.384	.249	.951
P19	68.83	832.553	.652	.626	.947
P20	68.88	824.791	.692	.683	.947
P21	69.04	833.573	.617	.639	.948
P22	69.77	847.567	.625	.583	.947
P23	69.02	838.740	.615	.575	.948
P24	68.25	838.725	.512	.543	.949

P25	68.62	835.200	.655	.593	.947
-----	-------	---------	------	------	------

Tabla 13

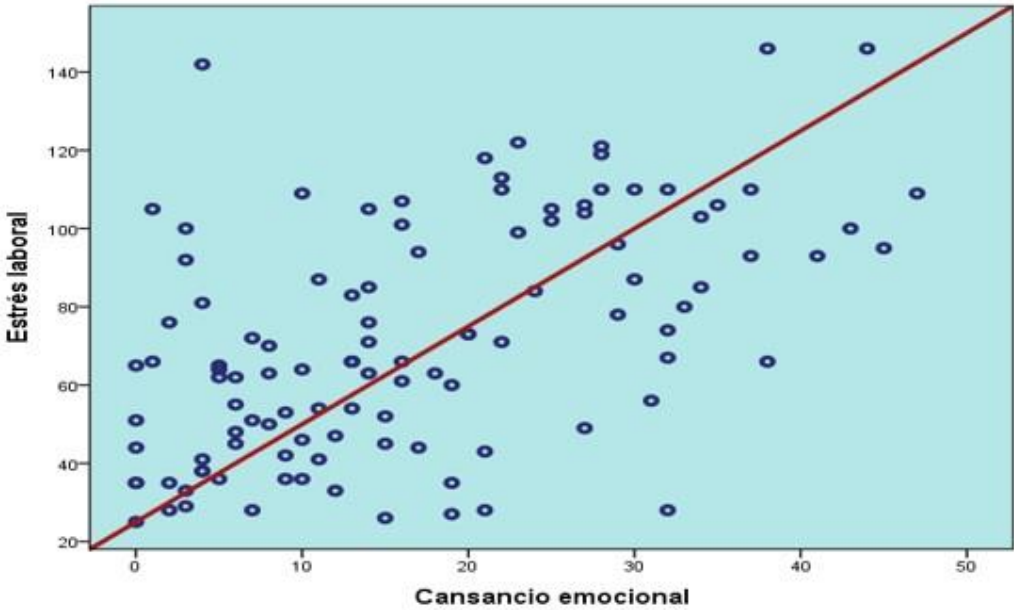
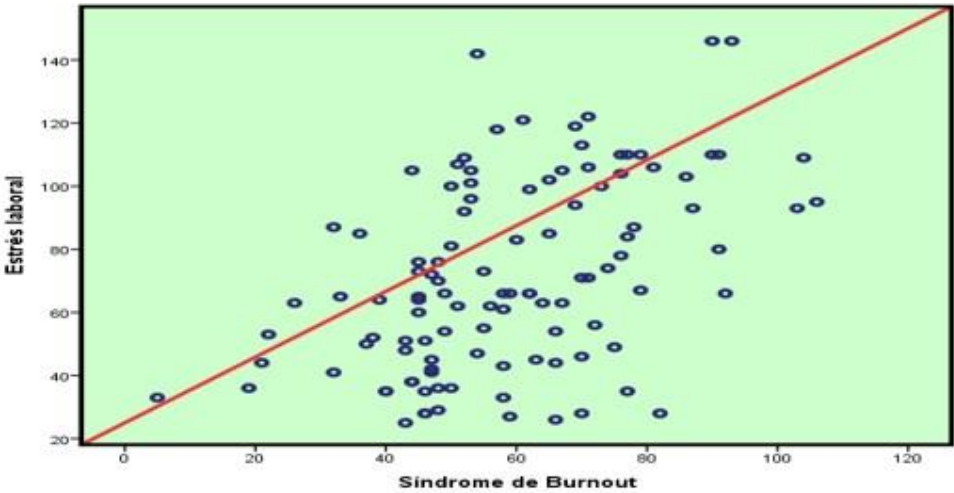
**Estadísticas de total de elemento - Test de Burnout MBI**

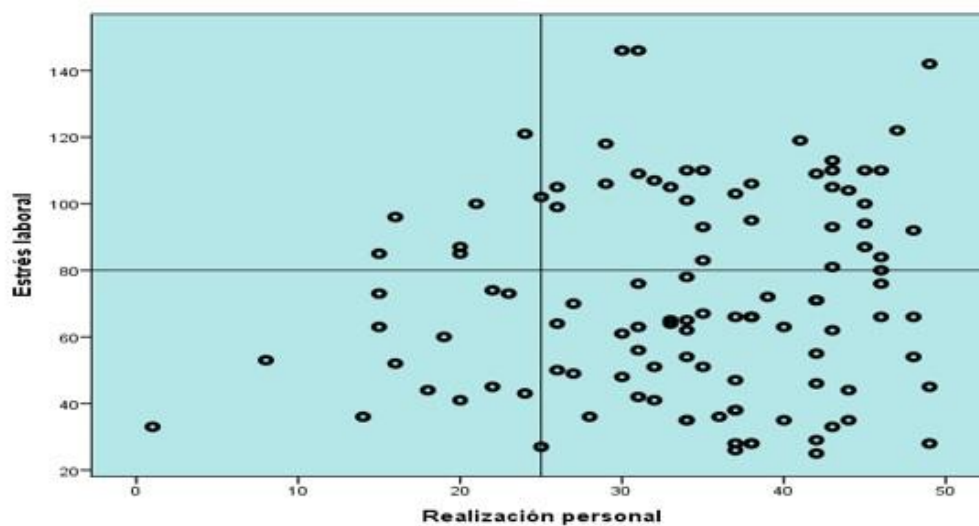
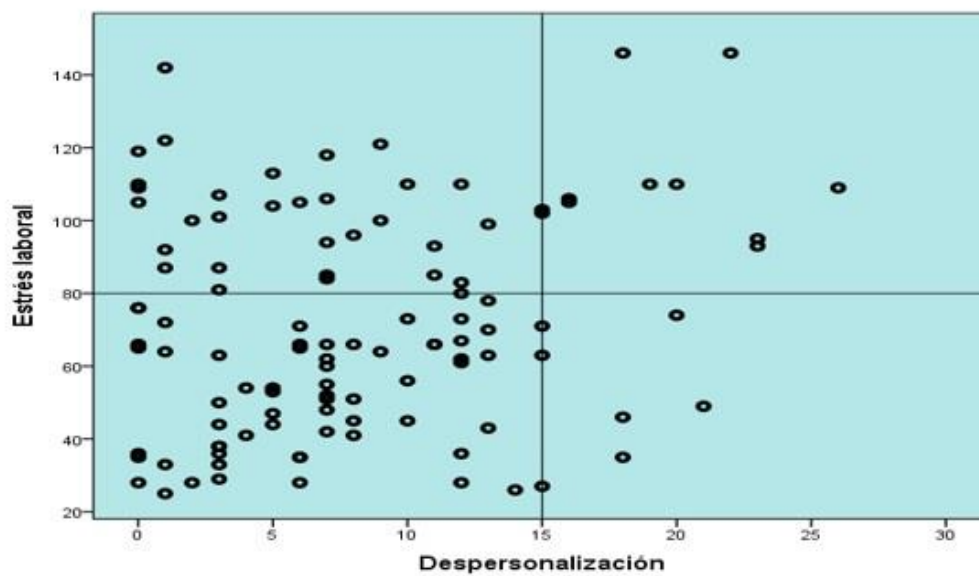
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
B1	115.74	1330.801	.618	1000	.707
B2	114.86	1312.706	.629	1000	.703
B4	113.76	1374.549	.220	1000	.719
B3	115.61	1325.305	.598	1000	.706
B5	116.82	1380.957	.227	1000	.719
B6	115.50	1328.619	.470	1000	.708
B7	113.89	1336.850	.452	1000	.710
B8	116.45	1337.846	.560	1000	.709
B9	113.91	1361.827	.287	1000	.716
B10	115.91	1349.790	.367	1000	.713
B11	116.13	1332.424	.559	1000	.708
B12	112.60	1394.939	.118	1000	.722
B13	116.25	1329.476	.603	1000	.707
B14	115.64	1313.555	.597	1000	.704
B15	115.58	1358.557	.293	1000	.715
B16	116.18	1335.618	.571	1000	.708
B17	113.61	1370.149	.237	1000	.718
B18	113.53	1383.499	.158	1000	.721
B19	113.17	1379.961	.162	1000	.720
B20	116.73	1357.338	.462	1000	.713
B21	113.48	1375.995	.217	1000	.719
B22	116.18	1346.609	.472	1000	.711
BURNOUT	58.87	352.791	1.000	1000	.801



Anexo 10 -Diagrama de puntos de correlación

Graficos de dispersión





## Anexo 11 - Total de la muestra atravesó del programa G\*Power

